

**STUDI TENTANG PELAYANAN PENDIDIKAN  
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA  
DI KOTA MAGELANG  
TAHUN 2016**



**Skripsi**

**Oleh:**

**OKTARIANTO RAHARJO**

**K5411047**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
Oktober 2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oktarianto R.  
NIM : K5411047  
Program Studi : Pendidikan Geografi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“STUDI TENTANG PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI KOTA MAGELANG TAHUN 2016”**

” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu sumber, informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, Oktober 2016

Yang Memb

Oktarianto



**STUDI TENTANG PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH  
PERTAMA DI KOTA MAGELANG TAHUN 2016**

**Oleh:**

**OKTARIANTO R**

**K5411047**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan  
Gelar Sarjana Pendidikan Program Pendidikan Geografi**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**Oktober 2016**

## PERSETUJUAN

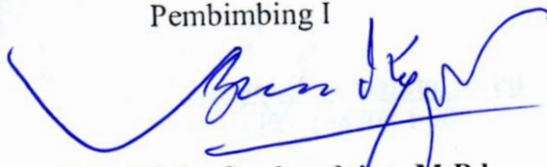
Nama : Oktarianto R.  
NIM : K5411047  
Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Pendidikan Sekolah Menengah  
Pertama Di Kota Magelang Tahun 2016

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.

Surakarta, Oktober 2016

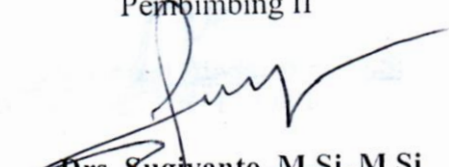
Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Djoko Sunbandriyo, M.Pd  
NIP. 19560420 198303 1 003

Pembimbing II







Drs. Sugiyanto, M.Si., M.Si  
NIP. 19600606 198603 1 005

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Oktarianto R.  
NIM : K5411047  
Judul Skripsi : Studi Tentang Pelayanan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Di Kota Magelang Tahun 2016

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret pada hari Senin, tanggal 31 Oktober 2016 dengan hasil LULUS Dan revisi maksimal 3 bulan. Skripsi telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Drs. Wakino, M.S		27-12-2016
Sekretaris	: Singgih Prihadi, S.Pd, M.Pd		23-1-2017
Anggota I	: Drs. Djoko Subandriyo, M.Pd		20-12-2017
Anggota II	: Drs. Sugiyanto, M.Si., M.Si		23-12-2016

Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Geografi pada

Hari : Kamis  
Tanggal : 20 Januari 2017


Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sebelas Maret



**Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd**  
NIP. 19610114 198702 1 001

Kepala Program Studi  
Pendidikan Geografi



**Dr. Moh. Gantal Rindarjono, M.Si**  
NIP. 19640803 199512 1 001

## ABSTRAK

Oktarianto R. (K5411047). **STUDI TENTANG PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI KOTA MAGELANG TAHUN 2016** . Skripsi, Surakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Sebelas Maret Surakarta. Oktober 2016.

Tujuan penelitian ini adalah 1. Mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di sekolah menengah pertama di baik swasta maupun negeri Kota Magelang, 2. Mengetahui pola persebaran kualitas sekolah menengah pertama di Kota Magelang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan pendekatannya evaluatif, menitikberatkan pada penilaian pelayanan manajemen pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama Kota Magelang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur, wawancara serta kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengetahui respon peserta didik terhadap pelayanan sekolah. Wawancara ditujukan ke wali peserta didik untuk mengetahui alasan pemilihan sekolah. analisis data menggunakan metode perhitungan menurut Zeithalm, et, al yakni perhitungan *gap* dengan metode *servqual* dan pilihan jawaban menggunakan skala Likert dan menggunakan analisis tetangga terdekat sebagai rumus untuk menganalisis pola persebaran yang ada di software Arcgis 10.3.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: Pertama, pelayanan kualitas pendidikan jenjang Sekolah Menengah Pertama di Kota Magelang termasuk dalam kategori tidak memuaskan. Hasil pengolahan nilai *gap* menggunakan formula *servqual* menunjukkan nilai *gap* setiap indikator dibawah 0 atau bernilai negatif, sehingga masuk kategori tidak memuaskan. Dimensi *tangibles* memperoleh nilai -0.593. Dimensi *reliability* memperoleh nilai -0.422. Dimensi *responsiveness* memperoleh nilai -0.497. Dimensi *emphaty* memperoleh nilai 0.076 dan terakhir dimensi *Assurance* memperoleh nilai -0.326. Setiap atribut pernyataan mencerminkan kelima indikator dan setiapnya ada yang memiliki nilai *gap* terbagus dan terburuk. Atribut yang memiliki nilai buruk menjadi fokus perbaikan pihak sekolah, seperti contohnya sanitasi yang tidak terawat, guru yang belum memperhatikan keinginan murid, kegiatan pembelajaran yang tidak atraktif serta kurangnya *outdoor learning*. Atribut yang memiliki nilai *gap* bagus seperti kesesuaian bidang keahlian guru dengan materi yang diampu, nasehat guru yang membangun, perawatan lingkungan hijau di sekolah, penilaian terhadap peserta didik yang tidak hanya satu metode. Kedua, Pola sebaran kualitas sekolah maupun lokasi sekolah yakni pola seragam (*regular*). Pola seragam ini mempunyai nilai yang mendekati nilai 2.15,. Pola ini terjadi pada tiga wilayah kecamatan di Kota Magelang, hampir semua lokasi mendekati akses jalan besar serta berada di titik pusat perkembangan wilayah kecuali sekolah yang di wilayah Kecamatan Magelang Selatan. Namun dalam hal pemerataan kualitas pendidikan belum maksimal sebab kualitas sekolah antar daerah berbeda-beda dan bahkan ada yang berbeda jauh standar kualitasnya maka perlu dibenahi hal ini.

Kata Kunci: *SERVQUAL*, *Gap* , dan Pelayanan pendidikan.

## **ABSTRACT**

Oktarianto R. (K5411047). **STUDY OF EDUCATION SERVICE ON JUNIOR HIGH SCHOOL IN MAGELANG CITY 2016**. Thesis, Teacher Training and Education Faculty Sebelas Maret University. October 2016.

The purpose of this research are 1. To identify the service quality of education on junior secondary school, 2. To seek spatial pattern of school based on quality service in Magelang city.

The kind of the research is qualitative research and using description evaluation approach . This research aim on evaluation of management service of education on Junior Secondary School in Magelang City. The techniques of collecting data are literature study ,interviews and quesioneer. Statements is used to seek respond of pupils concern in school service. Data analisys using *Servqual* method that developed by Zeithalm, et, al and answer option based on Likert Scale. Interview is used for supporting main data and it's obtained from statement that given to pupils's parents and also use the nearest neighbor analysis to seek spatial pattern by using arcgis 10.3 software.

The conclusion of this research, are: Firstly, the junior secondary school education service in Magelang City in unsatisfy. These score of Gap 5 are below standard or zero. It's indicate discrepancy of expectation and perception is too far, overall result scores are *Tangibles* Dimension are -0,593, *Reliability* Dimension are -0,422, *Responsiveness*, Dimension are -0,497, *Assurance* Dimension are -0,326 and *Emphaty* Dimension are 0,076. Junior secondary school is supported by government and focus on cognitive ability development, so it had better result on *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* dimension, value of *gap* 5 got -0,584, -0,479 and -0,047, and private high school got -0,602, -0, 515 and -0,200. Private high school concern to character building and religion had higher score on *reliability* dan *emphaty* dimension. It's score are -0,334 dan -0,310 and state junior high school got -0,494 and -0,342. There are statements that have highest and lowest scores of service. The attributes which are have lowest score of gap are priority for school to improved and the attributes of statement which are have highest score of gap, need of enhancement. The attribute of statements which are have lowest score of gap, example , bad sanitation, teacher's attention to pupils's need, unattractive learning and lack of outdoor learning. The attribute of statements which are have best score of gap, example, good teacher's specialization, teacher's treatment to pupils, fresh and green environment and variety of assessment. Secondly, spatial pattern of quality and location of school are regular. their's scores are almost reach 2.15. Regular pattern happens in three districts of Magelang city, almost all location of school near highway and around city growth point except in south Magelang distric. But only few school that have good education quality ,the rest is medium even below standard. Almost school with the good grade located in center district of magelang city it can be said that schools that located center district are lack of control and need of construction.

*Key word: SERVQUAL, Gap, spatial pattern, nearest neighbor analysis and Education service*

## MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa-apa yang pada diri mereka”*

*(QS Ar-Ra’d: 11)*

*“Demi Allah hakekat seorang pemuda ialah dengan ilmu dan takwa bila keduanya tidak ada maka tidak ada harga dirinya baginya”*

*(Imam As-Syafi’i)*

*“Doko Made Mo Nintai Shite Doryoku Suru” (bertahan sampai kemana pun juga dan berusaha habis-habisan)*

*(Filosofi Bangsa Jepang)*



## **PERSEMBAHAN**

Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, teriring syukurku pada-  
Mu, kupersembahkan karya ini kepada:

- ♥ *Ibu dan Bapak, Terimakasih atas kasih sayang sepanjang masa, atas lantunan do'a yang tiada henti, atas nasehat yang tidak pernah habis, atas air mata yang tiada pernah mampu terbalas, dan atas kerja keras untuk memberikan yang terbaik anakmu.*
- ❖ *Almamater.*

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaykum Wr.Wb.*

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Nikmat dan Hidayahnya sehingga masih diberi kekuatan, kesehatan maupun kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **STUDI TENTANG PELAYANAN PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI KOTA MAGELANG TAHUN 2015.**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan kerjasama berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Joko Nurkamto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Dr. Moh. Gamal Rindarjono, M.Si selaku Kepala Program Studi Pendidikan Geografi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Bapak Drs. Djoko Subandriyo, M.Pd selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, memotivasi, mendukung dan memberi pengarahan selama pengerjaan skripsi.
4. Bapak Drs. Sugiyanto, M.Si.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, memotivasi, mendukung dan memberi pengarahan selama pengerjaan skripsi.
5. Bapak Danang Endarto, ST.,M.Si (almarhum) selaku Pembimbing Akademis yang telah memotivasi dan membimbing.
6. Siswa-siswa SMP di Kota Magelang yang berpartisipasi dalam pengumpulan data.

7. Semua pihak yang membantu penelitian ini.

Semoga seluruh jasa baik yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT sesuai dengan amal baiknya. Menyadari banyaknya kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati mengharap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

*Wassalamu'alaykum Wr.Wb*

Surakarta, Oktober 2016

Penulis,

**Oktariantio R.**